



“心理疏导+人民调解”解纷效果立竿见影

新疆巴楚“解心结治心病”筑牢基层稳定“防火墙”

稳疆固边看喀什

□ 本报采访组

9月10日一早,本报采访组来到位于新疆喀什地区巴楚县巴楚镇银泰路社区的心理疏导室。这里不仅配有情绪管理、休息舒缓等功能室,还有心理测试模型、解压玩具、桌球、乒乓球等设施,为开展心理测评、咨询疏导和情绪干预等心理服务奠定了基础。

“别小看这些设施,它们在心理疏导中可有大用途。”心理咨询师内政完姑·亚逊告诉本报采访组一行。

不久前,结婚20年的阿某和布某来到心理疏导室,他们因为生活琐事、经济压力以及孩子教育等问题频繁争吵,甚至提出了离婚。内政完姑将他俩带到情绪管理功能室,让他们坐下来,深呼吸,引导他们进行简单的情绪认知练习,并分别描述自己在争吵时的感受和情绪变化。随后,内政完姑拿出心理测试模型,让阿某和布某分别进行测试,他们惊讶地发现,原来自己在很多问题上的看法和处理方式是受性格影响的,并非故意要与对方作对。慢慢地,二人互相理解了彼此,调解也水到渠成。

本报采访组了解到,近年来,巴楚县以巴楚镇为试点,因地制宜探索“心理疏导+人民调解”解纷新路径,在基层乡村(社区)建立心理疏导室,形成“解心结、治心病”化解家庭矛盾纠纷的工作法。为做好矛盾纠纷源头预防工作,巴楚镇政府联合卫健委、公安、司法等部门组建联合心理疏导服务小组,依托网格员,通过入户走访、普法宣传、视频宣讲、设立心理服务咨询台等形式,全面掌握、解决矛盾纠纷。

心理疏导及时介入 对症下药解开心结

本报采访组在巴楚镇银泰路社区心理疏导室采访时,遇到小麦和姑姑来向内政完姑表达感谢。原来,小麦是一名高中生,因父亲生病去世,母亲贩毒入狱,她和姑姑生活在一起。但姑姑也有几个孩子要抚养,全家的生活压力较大。

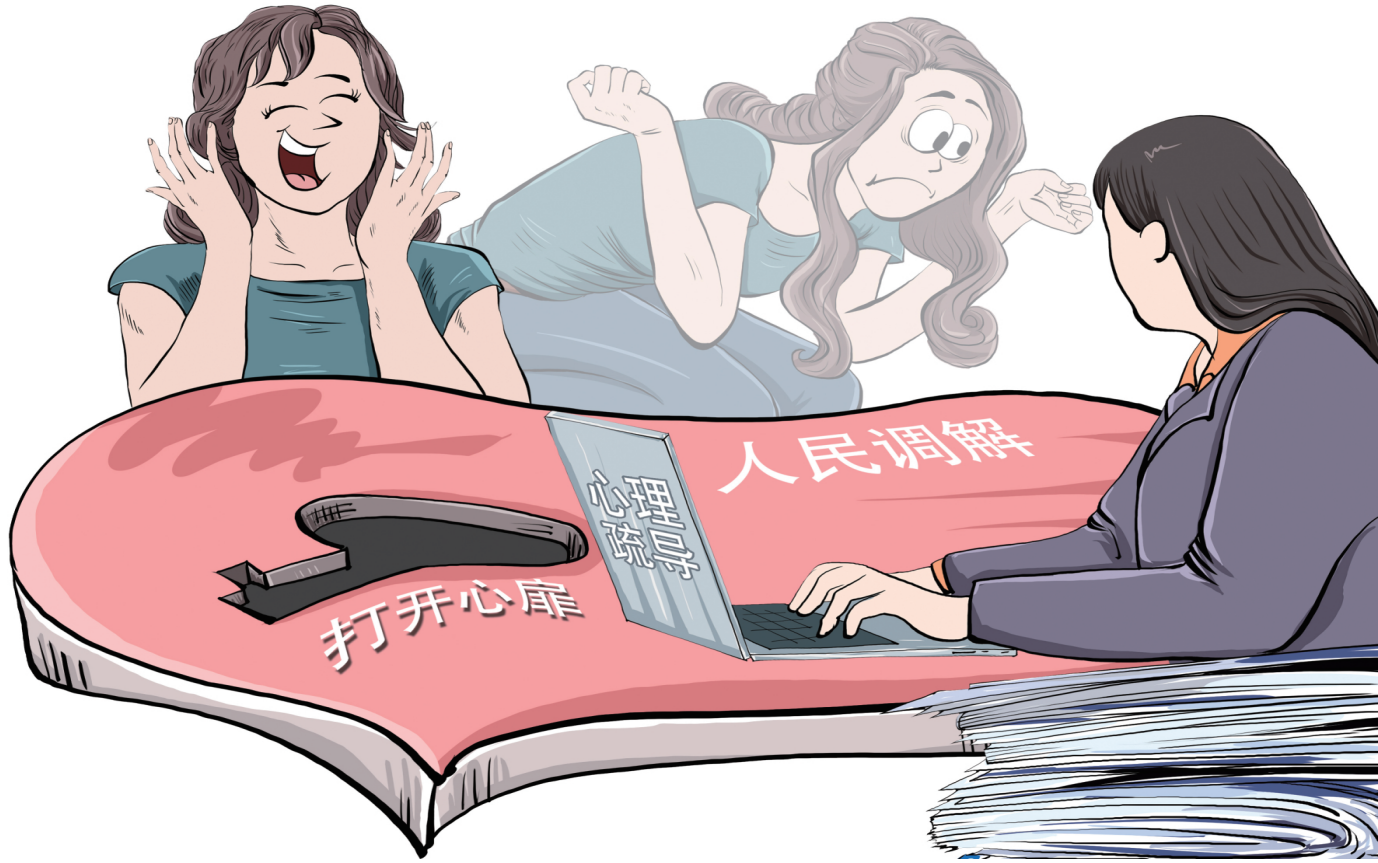
生性敏感的小麦觉得自己已经长大,却还需要姑姑一家的照顾,又加上学业紧张,变得自卑起来,在校期间意志消沉,无心学习,不愿与老师和同学们交流。她想努力却没有方向,因而选择逃避,甚至用自残的方式发泄内心的痛苦。小麦所在社区的网格员走访时发现了这一情况,和内政完姑一起进行家访。第一次家访并不顺利,小麦不愿意打开心扉。

内政完姑深知,要帮助小麦走出困境,不仅需要解决眼前的实际问题,还需要重建她内心的信念与希望。于是她一边联系社区书记为小麦和姑姑争取经济援助,一边用自己的经历鼓励小麦。经过多次心理疏导,小麦重新走进教室,和老师同学主动交流起来。

小麦的变化,是巴楚县抓实抓细心理疏导化解矛盾纠纷的成功实践之一。当情绪诊疗、伦理感化、心理暗示、引导发泄、换位思考等心理疏导方法被应用于矛盾纠纷化解,效果往往立竿见影。去年4月,巴楚镇人民路社区居民古某有了烦心事。其14岁的女儿小苏时常情绪低迷,多次与其争吵,学习成绩明显下降。得知此事后,人民路社区心理疏导服务小组及时介入了解情况。

“我们第一次接触时,小女孩一直低着头,什么也不说。”人民路社区妇联主席阿克孜·斯莱曼说。在心理疏导服务小组看来,其反常的举动很可能涉及心理问题。

心理疏导服务小组随即邀请内政完姑上门开展心理疏导服务。经过3个小时的音乐治疗、心理共情谈话引导性谈话,小苏逐渐打开心扉。



原来,其父亲早逝,本就缺少家庭温暖的她在收拾房间时看到母亲罹患癌症的诊断书。

“经过心理问卷筛查测试,小苏确诊中度抑郁症。”内政完姑说。

既知病灶,对症下药。心理疏导服务小组根据小苏的病情制定了心理疏导计划,定期通过音乐疗法、中医理疗、解压玩具、心理谈话辅助药物治疗的方式,引导其宣泄情绪,走出心理困境;人民调解员从情理的角度引导母女互诉心声,解开心结;巴楚镇联合人民路社区对其家庭开展帮扶,由镇党委书记点对点包联,妇联组织为其申报资助金1万元,卫健部门按照95%的比例为其母亲报销治疗费用。

“现在小苏情绪稳定,学习成绩稳步提升。她母亲正在接受治疗,病情稳定。”阿克孜·斯莱曼说。巴楚县巴楚镇外来人口多,人口密集且结构多元复杂,一直以来,因情感问题、经济问题、赡养问题等引发的纠纷居高不下。因此,巴楚镇将心理疏导作为化解矛盾纠纷的重要举措抓实抓细。

建立为民服务驿站 妥善化解家庭矛盾

阿尔孜古丽·阿卜杜热西提既是巴楚镇银泰路社区的人民调解员,也是银泰路社区心理疏导室的心理咨询师,她向本报采访组一行讲述了这样一个案例。

今年4月,社区网格员在入户走访时,发现努某和丈夫阿某存在严重的家庭矛盾。阿某和努某结婚20多年,努某近期觉得自己作为全职太太,长期得不到丈夫的关心和支持,阿某觉得自己赚钱养家很累,每天回到家还要看妻子的脸色,加之婆婆也过多地干预夫妻俩的日常生活,导致夫妻经常吵架,甚至大打出手。

了解这起家庭矛盾后,社区指派阿尔孜古丽和社区干部入户开展心理疏导和矛盾调处。“进门后我发现,虽然他们都有离婚的念头,但妻子的泪水表明她对家庭的留恋和对未来的期待。”阿尔孜古丽说。

她和社区干部分别与夫妻俩背靠背交流,针对性地给出建议。紧接着,阿尔孜古丽讲起了道理:“夫妻双方应该互相尊重,共同承担家庭责任和义务;丈夫应该认识到妻子的付出和需要,不应该将家庭责任一味地推给妻子而自己

只顾工作;夫妻之间的问题应该由自己来面对解决,而不是由婆婆过多地干涉和影响。”

通过耐心调解,夫妇二人逐渐冷静下来,认识到自己的问题,表示今后要互相理解沟通,多为对方考虑。

“通过最近几次回访,我们了解到,努某夫妇二人现在对于日常生活中遇到的问题都能共同协商解决,不再像以前那样经常吵架,家庭氛围比以前好多啦。”阿尔孜古丽说。

为解决根源性问题,巴楚镇引进上海静安区心灵导航心理咨询服务中心开展培训指导,在全镇24个社区(村)网格中心挂牌建立心理疏导室。现在,心理疏导室已成为群众“家门口”的为民服务驿站,真正打通了便民服务的“最后一公里”。

不仅如此,巴楚镇还从社区(村)团支书、妇联主任、人民调解员、网格员中选派心理素质好、沟通能力强、作为心理疏导员培养对象,着力将人民调解员培养成心理疏导员,将大部分基层干部培养成可以开展群众心理疏导的干部。同时,采取“请进来”“走出去”的方式,鼓励青年党员、团员以及教师、医生、干警、基层干部考取心理咨询、心理辅导资格证书。目前,巴楚镇已有持证心理疏导员16名。

健全纠纷调解体系 提升源头预防能力

前不久,巴楚镇银泰路社区工作人员在开展矛盾纠纷大排查大化解工作时,发现辖区居民伊某情绪低落。

原来,伊某刚与妻子领了结婚证,却因彩礼没有谈好,发生了争吵,妻子返回娘家。二人心生嫌隙,伊某有了放弃举办婚礼的念头。

得知伊某的境遇后,社区立即成立心理疏导队伍倾听伊某心声。心理疏导员引导他正视问题,学会换位思考,理解并接纳双方家庭的立场与情感需求,同时与伊某妻子及双方父母约定时间在社区心理疏导室表达真实感受,共同探讨解决问题的办法。经过一番真诚而深入的交流,双方家庭互相谅解各自退一步,商量出一个满意的结果。

如今,伊某和妻子的关系已经改善,双方已办完婚礼,婚后生活幸福美满。

为筑牢群众心理“防火墙”,巴楚镇采

取入户走访、分发传单等方式,科学普及心理健康知识,引导辖区群众正视心理问题,主动申请心理治疗。

截至目前,该镇已有176名群众主动申请进行心理疏导。

依托全镇138个网格,巴楚镇对辖区居民群众是否存在家庭矛盾纠纷、抑郁等问题开展全面筛查,运用心理状况筛查量表进行心理测试,科学研判研判精神(心理)问题症状类型。截至目前,共有314名存在心理健康问题的群众建立了心理健康管理档案,并邀请持证的心理专家为其制定一人一策服务,切实做到早发现早干预。

巴楚镇银泰路社区党支部书记胡远航说:“要做到矛盾不上交,就地来解决。在这个过程中,心理疏导起着至关重要的作用,很多矛盾的产生往往伴随着当事人情绪的激动和心理压力的增大,通过心理疏导,我们可以帮助当事人缓解情绪,以更加理性的态度看待问题,从而为矛盾的妥善解决创造良好的心理基础。”

针对婚姻矛盾、老人赡养、家庭暴力等引发的家庭矛盾纠纷,巴楚镇由心理疏导员提前介入,通过面对面谈话、心理咨询、催眠引导、仪器测试等方式,研判分析家庭成员性格、心态、行为等具体表现,找准引发矛盾纠纷心理“病因”,对症“用药”,解除“病根”。

根据心理评估结果,巴楚镇安排心理咨询师对开具“处方”治疗心理疾病,对于感情纠纷、家庭暴力等突出矛盾,特邀专业心理咨询师、辅导员参与调解,通过情绪诊疗、伦理感化、心理暗示、引导发泄、换位思考等方式打开心结,修复家庭情感,定期“复查”,防止“复发”。

据统计,2024年至今,巴楚镇通过心理疏导化解家庭矛盾纠纷252件,占化解总量的63.9%。巴楚县委政法委常务副书记陈海军说,巴楚镇将心理疏导融入人民调解,探索出的“解心结、治心病”化解家庭矛盾纠纷工作法,有效化解家庭纠纷,促进家庭和睦、邻里和谐,入选了全国“枫桥式工作法”。巴楚县已将该工作法面向全县各乡镇推广运用,不断强化“心理疏导+人民调解”矛盾纠纷化解机制,健全矛盾纠纷调解体系,提升源头预防能力,确保辖区社会和谐稳定。

(本报记者 陈建国 潘从李 李华东 张守坤) 漫画/李晓军

□ 本报记者 赵丽 □ 本报见习记者 马子煜

连日来,“烧伤妈妈”近况持续引发社会关注。人们在赞叹危急时刻母爱的伟大之时,也纷纷伸出援助之手。短短几天,捐款总额超过百万元。面对慷慨解囊的大众,“烧伤妈妈”的丈夫许晓称,第一期治疗费用已经足够,呼吁大家不要再捐款。目前,捐款渠道已经关闭。

接受《法治日报》记者采访的专家认为,“烧伤妈妈”引发社会共鸣,让人们看到了人性中光辉的一面,公众通过捐款给这个因事故而蒙上阴影的家庭带去了希望。同时,对于此类因意外事故陷入困难的家庭,还需要社会的进一步关注和支持。

10月14日9时许,浙江绍兴的黄家梅在家中为2岁孩子做饭时,厨房内疑似因煤气泄漏发生爆炸。她逃到客厅后,听到孩子的哭喊声,又折返,抱起孩子呼救。通过这段监控视频,黄家梅被网友称作“烧伤妈妈”。

“烧伤妈妈”的行为感动了很多。有爱人士提着钱到医院捐款,更多人则是几元、几十元、几百元地转账……在筹集了约140万元善款后,许晓关闭了捐款通道,“人要知足,不想用家人的伤痛换取金钱”。

北京师范大学社会发展与公共政策学院教授陶传进认为,对于此类因意外事件导致重伤的家庭来说,经济负担沉重,通过商业保险和国家大病医疗救助政策,尽管能报销大部分费用,但仍有部分费用无法完全覆盖,公众的捐赠便成了一种有益的补充,值得鼓励提倡。

陶传进介绍,为加强个人求助网络服务平台管理,保护求助人、信息发布人、捐助人的合法权益,2024年9月民政部等联合印发《个人求助网络服务平台管理办法》,对个人求助网络服务平台进行了规范。这一管理办法的出台,一方面肯定了公众捐赠的积极意义,另一方面也使其类捐赠行为更加符合政策规定,减少了争议。

“烧伤妈妈”是一个及时得到救治和救助的案例,当地的医疗基础设施、慈善捐款共同起到了关键作用。发展医疗卫生事业,鼓励慈善事业,可以为突发重伤害者提供救治和救助。在中央财经大学法学院副教授李海明看来,该案中,在危急中救助孩子的行为感动了公众,国家应该建立有关的奖励和补偿制度,形成社会保障体系中具有托底或补充功能的社会补偿制度。

能够得到及时的救助救治,在这方面,“烧伤妈妈”无疑是幸运的。记者注意到,现实中有不少遭遇此类不测的家庭,在经济、心理等方面还面临不少难题。

贵州一位因煤气泄漏爆炸烧伤四肢的白女士说,其烧伤面积达30%,在院治疗10多天,报险后自费承担了5万余元,考虑到植皮的高昂费用和后期愈合的增生等问题,她拒绝了植皮手术,选择出院使用中药敷料治疗。“手术治疗费用很高,伤口愈合后还要继续做康复。”

来自山东的张女士近日在某社交平台上发布一则求助帖:9月中旬,她家不幸发生煤气泄漏事故,导致其父亲遭受严重的烧伤——全身80%的皮肤被烧伤,其中40%为三度烧伤。

为筹集治疗费用,张女士的家人已经在某大病筹款平台上发起了筹款项目,可面对庞大的医疗费用,她仍然感到力不从心:“烧伤治疗费用有很多不能报销,我爸一直住在ICU,植皮一次不成功还需要多次,并且可能出现并发症,少说也要六七十万。”

在众多烧伤患者的康复之路上,高额康复费成了不容忽视的难题。多位网友称,烧伤患者的治疗和康复过程不仅需要巨大的经济支持,还需要家庭和社会的关爱和陪伴,呼吁社会各界关注烧伤患者的困境,为他们提供更多的帮助和支持。

李海明认为,根据煤气爆炸的原因和责任不同,可依据民法相关规定,通过侵权赔偿获得经济补偿。如果没有责任方,无法获得侵权赔偿,受重伤者的长期照护则主要由家庭承担。受重伤者的长期救助以及救治方面的权益,可依据社会保险、社会救助、残疾人权益保障方面的法律法规获得一定程度的保障。

中央财经大学法学院副教授王叶刚介绍,在我国现有法律体系下,对于此类因煤气爆炸等意外事件导致重伤的家庭,社会保障体系扮演着至关重要的角色,主要体现在以下几个方面:一是提供经济援助,通过医疗保险、工伤保险等制度对受害者予以经济方面的支持,减轻受害家庭经济负担;二是提供医疗救助;三是提供康复治疗。

“社会保障体系应进一步简化医疗救助程序,全力保障受害者得到及时有效的医疗救助,不因费用延误就医,要加强制度之间的衔接协调,尤其是医疗救助与其他社会救助制度(如医保制度),提高效率。”王叶刚说,还应加强社会救助政策及相关流程的普及力度,使一些受害群众及时、充分获得有效救助;社区力量也要积极发挥,为受伤人员及其家庭提供长期关怀。

“同时进一步完善慈善救助基金,定期号召社会爱心人士进行募捐,确保长期的救助资金来源,规定探访、慰问等活动的频率及流程。”王叶刚说,在慰问前要提前做好沟通,征得受伤人员及其家庭的同意后,选择合适的时间及适当的探访人数进行探访。探访活动全程要严格保护受伤人员及其家庭的私密信息,遵循合法、正当、必要、诚信的原则。

“可以发挥政策的支持导向作用,比如对长期参与受害家庭救助的企业或社会组织予以税收减免等政策优惠,激发社会力量,动员社会公众持续参与。”王叶刚说。

高额康复费成一些烧伤患者家庭巨大挑战 专家建议 法律政策支持为受伤人员家庭提供更多帮助

法治进步足迹的全面记录 最新司法信息的及时发布 司法形象展示的主要窗口 法治精神传播的主要阵地 司法经验交流的重要平台

欢迎订阅2025年度《人民法院报》



邮发代号: 1-174 国内统一连续出版物号: CN11-0194 全年定价: 380元